

Zahlungskonto und Zahlungsdienste

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 30.09.2025

Name und Anschrift der Commerzbank AG:

Commerzbank Aktiengesellschaft

Geschäftsräume: Kaiserplatz, 60311 Frankfurt am Main

Postanschrift: 60261 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 98 66 09 33

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Commerzbank AG



Inhalt

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen.....	3
1.1 Was ist ein Zahlungskonto?.....	3
1.2 Was sind Zahlungsdienste?.....	3
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?	4
1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?	4
1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?	4
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?.....	4
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?.....	5
1.8 Welche Funktionen haben die Zahlungskarten?	6
1.8.1 Welche Funktionen hat die Girocard (Debitkarte)?.....	6
1.8.2 Welche Funktionen hat die Kreditkarte?.....	6
1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Girocard (Debitkarte)?	6
1.10 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung oder Bargeld-Einzahlung mit der Girocard (Debitkarte)?.....	7
1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?.....	7
1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?	8
1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	8
1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?.....	8
1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?.....	8
1.16 Was ist ein Basiskonto?.....	9
1.17 Bezahlen im E-Commerce	9
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde.....	10
2.1 Kundenbeschwerden.....	10
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	10
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	11
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	11
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	13
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen.....	13
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	13



1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was ist ein Zahlungskonto?

Ein Zahlungskonto (auch: **Girokonto**) ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (**Zahlungsvorgänge**) durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das Zahlungskonto für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel für Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das Zahlungskonto für **Bargeld-Einzahlungen** und **Bargeld-Auszahlungen** nutzen.
- Und Sie können das Zahlungskonto für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel für Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer Girocard).

Überweisungen können Sie über das **Online- und Mobile-Banking** oder unsere **Selbstbedienungsgeräte** beauftragen. Wenn Sie einen der digitalen Wege nutzen wollen, müssen Sie dies mit uns vereinbaren.

Wir bieten für Minderjährige und volljährige Personen Girokonten an. Für Personengemeinschaften (mindestens 2 volljährige Einzelpersonen) bieten wir ebenso Girokonten an. Die Kunden haben jeweils die Möglichkeit, Girokonten mit jeweils unterschiedlichem Leistungsumfang und entsprechend unterschiedlichen Entgelten abzuschließen. In allen Girokontenmodellen können Sie ihre Bankgeschäfte bei entsprechender Vereinbarung online durchführen.

Wir bieten folgende Zahlungskonten an:

- Girokonto
- KlassikKonto
- PremiumKonto
- Girokonto für Studenten und Auszubildende
- Kinder- und Jugendkonto
- Gemeinschaftskonto
- Basiskonto gemäß Zahlungskontengesetz

1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Bargeld-Einzahlungen (siehe 1.4)
- Bargeld-Auszahlungen (siehe 1.5 und 1.10)
- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.6)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.7)
- Zahlungsvorgänge mit der Girocard (Debitkarte) (siehe 1.8, 1.9 und 1.10)



1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungskonto haben, müssen Sie mit uns einen **Zahlungskontovertrag** (Zahlungsdienstrahmenvertrag) abschließen. Wir richten dann ein Zahlungskonto für Sie ein, sobald Sie sich identifiziert haben. Zur Identifizierung können Sie entweder das VideoIDENT-Verfahren oder eine unserer Filialen nutzen. Über Ihr Zahlungskonto können Sie uns Aufträge über Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Zahlungskonto verbuchen. Sie können einen **Kontoauszug** abrufen, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Auf dem Kontoauszug finden Sie alle Buchungen, die wir aufgrund Ihrer Zahlungsvorgänge durchgeführt haben. Zudem steht hier das aktuelle Ergebnis aus diesen Buchungen, der sogenannte **Tagessaldo**. Das ist Ihr Kontostand.

Wir führen das Zahlungskonto **in laufender Rechnung**. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder **Kontokorrent**. Kontokorrent heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Zahlungskonto einzahlen wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld an unseren **Geldautomaten (Einzahlungsautomaten)** einzahlen. Zum Bedienen der Einzahlungsautomaten brauchen Sie Ihre Girocard (Debitkarte). Oder Sie können Bargeld persönlich am **Schalter** in vielen unserer Filialen einzahlen.

1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Zahlungskonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld an **Geldautomaten (Geldausgabe-Automaten)** abheben. Das können unsere eigenen Geldausgabe-Automaten oder Geldausgabe-Automaten von anderen Banken sein. Zum Bedienen der Geldausgabe-Automaten brauchen Sie Ihre Girocard (Debitkarte). Oder Sie können Bargeld persönlich am Schalter in vielen unserer Filialen abheben. Alternativ ist es bei teilnehmenden Einzelhändlern möglich, dass Sie sich im Rahmen Ihres Einkaufes Geld auszahlen lassen können.

1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?

Überweisung heißt: Ein Geldbetrag wird zugunsten Ihres Kontos einem anderen Konto gutgeschrieben, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmten Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag über verschiedene Wege erteilen: Sie können das **Online- und Mobile-Banking** oder unsere **Selbstbedienungsgeräte** nutzen. Oder Sie können einen Überweisungsvordruck in Papierform ausfüllen, den wir Ihnen zur Verfügung stellen.

Wenn Sie Überweisungen im Wege des Online- oder Mobile-Banking erteilen, müssen Sie zur Freigabe dieser Überweisung eine Transaktionsnummer (TAN) verwenden. Die TAN wird Ihnen durch uns zur Verfügung gestellt. Hierfür nutzen Sie bitte unsere photoTAN App.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:



- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro oder in einer anderen Währung

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert, zum Beispiel durch Freigabe mit der photoTAN App oder mit Ihrer Unterschrift.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Zahlungskonto verfügt über ein ausreichendes Guthaben oder über eine ausreichende Kreditlinie, bis zu welcher Sie Ihr Konto im Soll in Anspruch nehmen können.

Eine Überweisung kann auch als Dauerauftrag beauftragt werden. Dauerauftrag bedeutet, dass Ihre Überweisung regelmäßig, beispielsweise jeden Monat zum gleichen Tag ausgeführt wird.

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den Allgemeinen Bedingungen für Zahlungsdienste.

1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein technisches Standardverfahren zur Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union (EU) und mit anderen Ländern in Europa außerhalb der EU. Zu diesen Ländern gehören zum Beispiel das Vereinigte Königreich Großbritannien und Nordirland sowie die Schweiz. **SEPA** steht für Single Euro Payments Area beziehungsweise für Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum. Mittels der **Lastschrift** wird ein bestimmter Geldbetrag zu Lasten Ihres Kontos eingezogen. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsvorgang wird durch den Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Bank, die Lastschrift einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Das SEPA-Lastschrift-Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Oder Ihr Zahlungskonto weist eine Kreditlinie auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von 8 Wochen **widersprechen**. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. Die Frist beginnt jeweils, wenn Ihr Konto mit dem Lastschriftbetrag belastet wird. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen, schreiben wir grundsätzlich den Geldbetrag Ihrem Zahlungskonto wieder gut.

Alle wichtigen Regelungen zum Zahlungsdienst SEPA-Basis-Lastschrift finden Sie in den **Bedingungen für die SEPA-Basis-Lastschrift**.



1.8 Welche Funktionen haben die Zahlungskarten?

1.8.1 Welche Funktionen hat die Girocard (Debitkarte)?

Sie können eine Girocard (Debitkarte) zu Ihrem Zahlungskonto beantragen.

Die Girocard (Debitkarte) hat die folgenden Funktionen:

- Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland und gegebenenfalls im Ausland. Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Girocard (Debitkarte).
- Bargeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** und gegebenenfalls an Geldausgabe-Automaten von anderen Banken.
- Bargeldeinzahlung an unseren **Einzahlungsautomaten** zur direkten Gutschrift auf Ihr Girokonto.
- Abruf von Kontoauszügen an unseren **Selbstbedienungsgeräten**
- Erteilung von Überweisungen und anderen Aufträgen an unseren **Selbstbedienungsgeräten**.

Zum Schutz der Girocard (Debitkarte) bekommen Sie von uns eine persönliche Geheimzahl. Die persönliche Geheimzahl wird auch abgekürzt als PIN bezeichnet. PIN steht für den englischen Begriff Personal Identification Number. Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.8.2 Welche Funktionen hat die Kreditkarte?

Sie können zusätzlich zur Girocard (Debitkarte) auch eine Kreditkarte zu Ihrem Zahlungskonto beantragen.

Die Kreditkarte hat die folgenden Funktionen:

- Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland und gegebenenfalls im Ausland, Bargeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** und gegebenenfalls an Geldausgabe-Automaten von anderen Banken im In- und Ausland.

In Abhängigkeit der verschiedenen Arten von Kreditkarten sind weitere Dienstleistungen (z.B. Reiserücktrittsversicherung) mit der Karte verbunden.

Zum Schutz der Kreditkarte bekommen Sie von uns eine persönliche Geheimzahl. Die persönliche Geheimzahl wird auch abgekürzt als PIN bezeichnet. PIN steht für den englischen Begriff Personal Identification Number. Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Girocard (Debitkarte)?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Girocard (Debitkarte) **in das Kassenterminal einführen**. Dann müssen Sie Ihre PIN eingeben.
- Sie können auch die kontaktlose Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication) nutzen. Dann müssen Sie Ihre Girocard (Debitkarte) **an das Kassenterminal**



heranhalten. Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.

- Und Sie können Ihre Girocard (Debitkarte) als **digitale Karte** nutzen. Das heißt, Sie können mit Ihrem Endgerät bezahlen, zum Beispiel mit Ihrem Smartphone. Ihre Zahlung wird dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch Gesichtserkennung freigegeben.

Bei Akzeptanz wird der Zahlungsbetrag zeitnah Ihrem Zahlungskonto belastet. Bei Eingabe der PIN hat der Zahlungsempfänger gleichzeitig die Garantie, dass der Betrag gezahlt wird.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten aufgrund der Girocard (Debitkarte) finden Sie in den **Bedingungen für die Commerzbank Girocard**.

1.10 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung oder Bargeld-Einzahlung mit der Girocard (Debitkarte)?

Sie können mit Ihrer Girocard (Debitkarte) Bargeld von Ihrem Zahlungskonto an einem Geldausgabe-Automaten abheben. Die Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ausreichend Guthaben oder eine Kreditlinie aufweist. Am Geldausgabe-Automaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeld-Auszahlung wird Ihrem Zahlungskonto zeitnah belastet.

Sie können mit Ihrer Girocard (Debitkarte) Bargeld auf Ihr Zahlungskonto an unseren Einzahlungsautomaten einzahlen. Für die Bargeld-Einzahlung ist keine PIN-Eingabe erforderlich. Der Geldbetrag der Bargeld-Einzahlung wird Ihrem Zahlungskonto gutgeschrieben und steht Ihnen unmittelbar zur Verfügung.

1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?

Sie können mit uns vereinbaren, dass Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Das heißt: Sie dürfen Ihr Konto belasten, obwohl Ihr Zahlungskonto nicht ausreichend Guthaben aufweist. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehungsmöglichkeit ein. Daher spricht man auch von einer **eingeräumten Überziehungsmöglichkeit** oder auch: eingeräumte Kontoüberziehung, Dispositions kredit, Dispo oder Überziehungskredit.

Bei einer solchen Vereinbarung handelt es sich um ein **Allgemein-Verbraucherdarlehen** beziehungsweise um einen **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** (siehe hierzu auch unsere Informationen zum Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag). In diesem Vertrag legen wir mit Ihnen fest, bis zu welcher Höhe Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Zudem legen wir mit Ihnen fest, welche Zinsen und Entgelte wir Ihnen berechnen. Die Voraussetzung zum Abschluss eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrages ist Ihre Kreditwürdigkeit. Die Höhe der Überziehungsmöglichkeit orientiert sich meist an den regelmäßigen Zahlungen, die auf Ihrem Konto eingehen, zum Beispiel an der Höhe Ihres Gehalts.

Sollten Sie die eingeräumte Überziehungsmöglichkeit überschreiten, können wir einen Zahlungsauftrag trotzdem ausführen. Meist können wir einschätzen, ob eine Überziehung Ihres Zahlungskontos in Ordnung ist. Man spricht dann von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Grundsätzlich haben Sie aber keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung. Das gilt auch, wenn wir mit Ihnen keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit vereinbart haben.

Alle Einzelheiten zur geduldeten Überziehung Ihres Zahlungskontos vereinbaren wir mit Ihnen im Zahlungskontovertrag.



1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?

Für das Zahlungskonto, die Zahlungsdienste und gegebenenfalls für die Bereitstellung der Girocard (Debitkarte) sowie einer Kreditkarte fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

Die Zinsen für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten und geduldete Kontoüberziehungen richten sich nach den Regelungen, die wir mit Ihnen in einer gesonderten Vereinbarung festgehalten haben. Wir informieren Sie in regelmäßigen Abständen über die Höhe der Zinsen.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Zahlungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Zahlungskontovertrag und damit verbundene Verträge zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)** gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank. Die Voraussetzungen für eine Kündigung aus wichtigem Grund sind: Ihnen als Verbrauchern kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im **Zahlungskontovertrag** und in den einzelnen **Verträgen zu den Zahlungsdiensten**. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**.

1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Zahlungskonto als **Pfändungsschutzkonto** führen. Das gilt auch, wenn Ihr Zahlungskonto einen negativen Saldo aufweist. Bei einem negativen Saldo müssen Sie Ihr Zahlungskonto aber zukünftig auf Guthaben-Basis führen. Das heißt, dass Sie Ihr Konto zukünftig nicht mehr überziehen dürfen.

Bei einem Pfändungsschutzkonto besteht für Ihr Guthaben ein **begrenzter Pfändungsschutz**. Das heißt: Der Pfändungsschutz gilt nur für einen bestimmten Guthaben-Betrag, und zwar in Höhe eines pauschalen Freibetrags. Dieser sogenannte **Sockelfreibetrag** wird jährlich neu bestimmt. Sie können sich aber auch weitere pauschale Freibeträge bescheinigen lassen, die sich nach Ihren persönlichen Lebensumständen richten. Dazu gehört zum Beispiel die Anzahl der Kinder, für die Sie Unterhalt zahlen müssen. Wenn Sie von einer Pfändung betroffen sind, können Sie das Guthaben Ihres Zahlungskontos in Höhe des Freibetrags noch nutzen.

Sie dürfen in Deutschland nur ein Pfändungsschutzkonto haben.



1.16 Was ist ein Basiskonto?

Im Zahlungskontengesetz ist das **Basiskonto** geregelt. Es soll Verbrauchern in Deutschland den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglichen: Keiner soll ohne Zahlungskonto sein. Für ein Basiskonto gelten die folgenden Besonderheiten:

- Verbraucher dürfen einen Basiskontovertrag abschließen, wenn Sie zu den folgenden Personengruppen gehören: Personen, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten; Personen ohne festen Wohnsitz; asylsuchende Personen; geduldete Personen (Personen ohne Aufenthaltstitel, die nicht abgeschoben werden können). Die Personen dürfen kein anderes Zahlungskonto in Deutschland haben.
- Verbraucher können über ihr Basiskonto Aufträge über die oben erläuterten Zahlungsdienste erteilen (Bargeld-Einzahlungen, Bargeld-Auszahlungen, Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften, Zahlungsvorgänge mit der Girocard (Debitkarte)). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Basiskonto ist.
- Verbraucher können den Basiskontovertrag jederzeit kündigen. Banken können den Basiskontovertrag nur kündigen, wenn das Zahlungskontengesetz dies erlaubt.

Ansonsten gilt wie bei einem normalen Zahlungskonto: Verbraucher können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als **Pfändungsschutzkonto** geführt wird.

1.17 Bezahlen im E-Commerce

Bei unserem E-Commerce-Produkt für Händler und Dienstleister können diese eine Bezahlseite in ihren Online-Shop integrieren. Dort werden deren Kunden, die Verbraucher sein können, verschiedene Bezahlverfahren (z.B. Kreditkarte) angeboten. Auf der Bezahlseite wird unser Name eingeblendet. Um die verschiedenen Bezahlverfahren nutzen zu können, müssen Sie nicht Kunde der Commerzbank sein.



2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

Am einfachsten erreichen Sie uns über folgendes Formular: [Beschwerdeformular](#) ¹

Um eine effiziente Bearbeitung Ihres Anliegens gewährleisten zu können, benötigen wir folgende Daten von Ihnen:

- Ihre Kontonummer
- Den konkreten Beschwerdegrund
- Ihre Telefonnummer für eventuelle Rückfragen
- Welche konkreten Lösungen wünschen Sie sich von uns?

Selbstverständlich können Sie ihr Anliegen auch telefonisch, schriftlich per Brief oder persönlich in ihrer Filiale adressieren.

Sie können uns unter der nachfolgenden Telefonnummer erreichen:

069 98 66 09 33

Sie können uns unter der nachfolgenden Adresse erreichen:

Commerzbank AG
Beschwerdemanagement
40300 Düsseldorf

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet auf unserer Homepage unter [Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren](#).²

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [bankenombudsmann](#). Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter [bankenverband](#).

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

¹ https://www.commerzbank.de/prozess/WebObjects/ProzessCenter.woa/wa/default?path=pk_sp/de/Beschwerde/SK02_Beschwerde_NK

² <https://www.commerzbank.de/ms/documents/de-DE/beschwerde-job-wichtige-hinweise-pdf.pdf>



Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unseren Zahlungsdiensten.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und Informationstechnologie-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationstechnologie-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir verwenden möglichst wenige bankspezifische Fachwörter
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unseren Zahlungsdiensten:

- **Bargeld-Einzahlungen, Bargeld-Auszahlungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Bargeld einzuzahlen oder abzuheben:
 - Sie können Bargeld an unseren **Geldautomaten** (Einzahlungsautomaten, Geldausgabe-Automaten) einzahlen oder abheben. Unsere Geldautomaten haben verschiedene Zugangsmöglichkeiten: Diese verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel visuelle und tastbare Bedienungselemente und die Vorlesefunktion. Die Schriftgröße an den Geldautomaten ist umschaltbar. Dies



- gilt unter Umständen nicht für Geldautomaten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
- Und Sie können Bargeld persönlich am **Schalter** in unseren Filialen einzahlen oder abheben.
 - **Ausführung von Überweisungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Überweisungsaufträge zu erteilen:
 - Sie können Überweisungsaufträge **elektronisch** erteilen, zum Beispiel über das Online- oder Mobile-Banking. Diese elektronischen Zugangsmöglichkeiten verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur im Online-Banking.
 - Sie können Überweisungsaufträge an unseren **Selbstbedienungsgeräten** erteilen. Unsere Selbstbedienungsgeräte haben verschiedene Zugangsmöglichkeiten: Diese verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel visuelle und tastbare Bedienelemente und die Vorlesefunktion. Die Schriftgröße an den Selbstbedienungsgeräten ist umschaltbar. Dies gilt unter Umständen nicht für Selbstbedienungsgeräte, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
 - Und Sie können Überweisungsaufträge mit Hilfe von **Überweisungsvordrucken** in Papierform erteilen. Die Überweisungsvordrucke stellen wir in unseren Filialen zur Verfügung.
 - **Informationen über das Zahlungskonto:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen wie Kontostand und Zahlungsvorgänge (beispielsweise Gutschriften und Belastungen aufgrund von Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften) über Ihr Zahlungskonto abzurufen:
 - Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto an unseren **Selbstbedienungsgeräten** abrufen. Unsere Selbstbedienungsgeräte haben verschiedene Zugangsmöglichkeiten: Diese verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel visuelle und tastbare Bedienelemente und die Vorlesefunktion. Die Schriftgröße an den Selbstbedienungsgeräten ist umschaltbar. Zusätzlich können die Inhalte über Audiosignal ausgegeben werden. Dies gilt unter Umständen nicht für Selbstbedienungsgeräte, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
 - Und Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto **elektronisch** abrufen, zum Beispiel über das Mobile-Banking. Die elektronischen Zugangsmöglichkeiten verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur im Online-Banking.
 - **Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen:** Sie können Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen barrierefrei nutzen. Das betrifft zum Beispiel: die Eingabe der PIN bei der Nutzung der Zahlungskarte zur Authentifikation oder die Freigabe einer Überweisung im Online- und Mobile Banking mit der photoTAN App.
 - **Mobile-Banking und photoTAN App:** Diese verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur in der photoTAN App.



3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information**:

- Wir stellen Ihnen diese Information im Dateiformat PDF/ua über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Internetseite der Bank, per E-Mail über den Telefonservice oder persönliche Aushändigung in der Filiale.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Es handelt sich um ein Dokument im Dateiformat PDF/ua, das bestimmte technische und inhaltliche Anforderungen erfüllt.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unseren Dienstleistungen** in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unseren Zahlungsdienste (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Die Schriftgröße ist veränderbar und das Dokument kann mit unterschiedlicher Lautstärke vorgelesen werden.
- Die Dokumente haben das Dateiformat PDF/ua. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text-Beschreibungen, zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.

Bei vielen Dokumenten werden diese Anforderungen bereits erfüllt.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der digitalen Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF überprüft, ob bestimmte Wirtschaftsakteure einschließlich Banken Vorschriften zum BFSG beachten.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer digitalen Dienstleistungen haben, können Sie sich an die MLBF wenden. Auf Ihren Antrag kann die MLBF Maßnahmen nach dem BFSG gegenüber uns ergreifen.

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.

Die MLBF befindet sich aktuell noch im Aufbau. Eine aktuelle Adresse der MLBF wurde bisher nicht bekanntgegeben. Zwischenzeitlich können Sie sich unter der folgenden Adresse an die MLBF wenden:



Name: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

MLBF (in Errichtung):

c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt

Postfach 39 11 55

39135 Magdeburg

Telefon: 0391 - 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

Sobald uns eine neue Adresse der MLBF bekannt ist, werden wir das Informationsblatt anpassen.